

## BAB III

### OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Objek Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menganalisis besarnya pengaruh *physical evidence* terhadap *tourist satisfaction*. Adapun objek penelitian terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel pada penelitian ini terbagi menjadi dua, yakni *independent variable* atau variabel bebas dan *dependent variable* atau variabel terikat. Menurut Sekaran dan Bougie (2013:69), *independent variable* atau variabel bebas merupakan salah satu yang mempengaruhi variabel terikat sedangkan *dependent variable* atau variabel terikat merupakan variabel yang menjadi perhatian utama bagi peneliti. *Variable independent* (bebas) dalam penelitian ini adalah *physical evidence* (X) dan variabel *dependent* (terikat) yaitu *tourist satisfaction* (Y).

Objek penelitian ini adalah pendapat responden tentang pengaruh *physical evidence* terhadap *tourist satisfaction* ke Museum Pos Indonseia, sedangkan subjek penelitian atau responden yang dituju adalah wisatawan yang berkunjung ke Museum Pos Indonesia. Penelitian ini dilaksanakan pada kurun waktu kurang dari satu tahun, maka metode yang digunakan adalah *cross sectional method*, yaitu penelitian yang hanya dilakukan dalam satu waktu tertentu dan tidak akan dilakukan penelitian lain diwaktu yang berbeda untuk diperbandingkan (Sekaran, 2014:117).

#### 3.2 Metode Penelitian

##### 3.2.1 Jenis Peneltian dan Metode yang Digunakan

Berdasarkan variabel yang diteliti, maka jenis penelitian yang akan digunakan adalah penilitian deskriptif dan verifikatif. Penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian konklusif yang memiliki tujuan utama mendeskripsikan atau menggambarkan sesuatu (Sekaran, 2014:100). Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh hasil temuan berupa gambaran mengenai gambaran *physical evidence* serta gambaran dari *tourist satisfaction* di Museum Pos Indonesia. Penelitian verifikatif adalah penelitian yang bertujuan untuk membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada sampel yang berbeda, atau pada waktu yang berbeda (Sugiyono, 2017:54). Penelitian ini akan menguji kebenaran

**Fadila Tri Rachmita, 2019**

**PENGARUH PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP TOURIST SATISFACTION DI MUSEUM POS INDONESIA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

hipotesis melalui pengumpulan data lapangan mengenai pengaruh *physical evidence* terhadap *tourist satisfaction* di Museum Pos Indonesia.

Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti maka metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian *explanatory survey*. Metode *explanatory survey* merupakan metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2017:72). Pada penelitian yang menggunakan metode ini informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti.

### **3.2.2 Operasionalisasi Variabel**

Variabel yang diteliti pada penelitian ini adalah mengenai *physical evidence* (X) yang memiliki sub variabel yaitu *facility exterior*, *facility interior* dan *other tangibles*. Serta yang menjadi variabel terikat (*dependent variable*) adalah *tourist experience* (Y) yang memiliki sub variabel tingkat kenyataan (*Perceived*) dan tingkat harapan (*Expected*). Operasional variabel merupakan kegiatan mengurai variabel tersebut menjadi sejumlah variabel operasional atau variabel empiris yang menunjuk langsung pada hal-hal yang dapat diamati atau diukur (Silalahi, 2012:201). Pengoperasian variabel dari kedua variabel yang dijadikan objek pada penelitian ini menggunakan skala ordinal. Operasionalisasi variabel penelitian disajikan pada Tabel 3.1 berikut.

**TABEL 3.1**  
**OPERASIONALISASI VARIABEL**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item
<b>Physical Evidence (X)</b>	<i>Physical evidence</i> atau bukti fisik adalah lingkungan dimana sebuah jasa disampaikan kepada konsumen yang meliputi fasilitas fisik organisasi dan bentuk-bentuk komunikasi fisik lainnya. (Zeithaml, Bitner and Gremler, 2017)				
	<i>Facility Exterior (X1)</i>	<i>Exterior design</i>	Tingkat kemenarikan desain eksterior gedung yang didapatkan wisatawan	Ordinal	A1
	<i>Facility Exterior</i> adalah fasilitas dari lingkungan luar sebuah perusahaan dimana perusahaan dan konsumen berinteraksi. Zeithaml <i>et al</i> , (2017)		Tingkat kesesuaian desain eksterior gedung terhadap konsep sejarah Museum Pos	Ordinal	A2
		<i>Parking</i>	Tingkat kesesuaian luas kondisi area parkir	Ordinal	A3
			Tingkat kerapihan kondisi area parkir	Ordinal	A4
		<i>Surrounding Environment</i>	Tingkat kemenarikan daerah kawasan sekitar museum	Ordinal	A5
			Tingkat kesesuaian daerah kawasan sekitar museum terhadap konsep sejarah Museum Pos	Ordinal	A6
		<i>Signage</i>	Tingkat kejelasan papan petunjuk ( <i>sign</i> ) dalam menandakan sebuah objek pada	Ordinal	A7
<b>Fadila Tri Rachmita, 2019</b>			sebuah objek pada		
<b>PENGARUH PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP</b>			<b>TERHADAP</b>		
<b>MUSEUM POS INDONESIA</b>			<b>TOURIST SATISFACTION DI</b>		
			Tingkat	Ordinal	A8

		kesesuaian papan petunjuk ( <i>sign</i> ) dalam menandakan sebuah objek pada museum		
<i>Facility Interior</i> (X2)	<i>Interior design</i>	Tingkat kemenarikan desain interior gedung yang didapatkan wisatawan	Ordinal	B1
<i>Facility Interior</i> adalah fasilitas fisik dari lingkungan dalam sebuah perusahaan dimana perusahaan dan konsumen berinteraksi. Zeithaml <i>et al</i> , (2017)		Tingkat kesesuaian desain interior gedung terhadap konsep sejarah Museum Pos	Ordinal	B2
		Tingkat kesesuaian sarana interpretasi (papan penjelasan) mengenai benda koleksi di museum	Ordinal	B3
	<i>Equipment</i>	Tingkat kesesuaian perlengkapan dan sarana yang disediakan	Ordinal	B4
		Tingkat kelayakan perlengkapan dan sarana di sediakan	Ordinal	B5
		Tingkat kemampuan peralatan dan benda koleksi dalam menunjang pengalaman dan pengetahuan sejarah kepada wisatawan	Ordinal	B6
	<i>Layout</i>	Tingkat kesesuaian tata letak koleksi benda menurut jenis sejarahnya	Ordinal	B7

		Tingkat kesesuaian tata letak ruang atau sarana di museum	Ordinal	B8	
	<i>Lighting</i>	Tingkat kesesuaian kondisi pencahayaan pada museum	Ordinal	B9	
		Tingkat kemenarikan kondisi pencahayaan pada museum	Ordinal	B10	
<i>Other tangible (X3)</i>	<i>Brochures</i>	Tingkat kejelasan informasi mengenai sejarah museum dan koleksi benda dalam brosur	Ordinal	C1	<i>Other tangible</i> adalah fasilitas fisik tambahan yang terdapat diperusahaan. Zeithaml <i>et al</i> (2017)
		Tingkat kesesuaian isi dan informasi yang terkandung dalam brosur	Ordinal	C2	
	<i>Employee dress</i>	Tingkat kesesuaian penampilan karyawan museum dengan konsep museum	Ordinal	C3	
		Tingkat kemenarikan penampilan karyawan museum	Ordinal	C4	
<i>Tourist Satisfaction (Y)</i>	Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan dari suatu produk/jasa. (Kotler & Keller, 2016)				
	Perbandingan antara	Perbandingan antara kenyataan dan harapan	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan	Ordinal	A1

kenyataan dan harapan atas <i>facility exterior</i>	atas kemenarikan desain eksterior gedung yang didapatkan wisatawan	harapan atas kemenarikan desain eksterior gedung yang didapatkan wisatawan		
	Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian desain eksterior gedung terhadap konsep sejarah Museum Pos	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian desain eksterior gedung terhadap konsep sejarah Museum Pos	Ordinal	A2
	Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian luas kondisi area parkir	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian luas kondisi area parkir	Ordinal	A3
	Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kerapihan kondisi area parkir	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kerapihan kondisi area parkir	Ordinal	
	Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kemenarikan daerah kawasan sekitar museum	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kemenarikan daerah kawasan sekitar museum	Ordinal	A4
	Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian daerah kawasan sekitar museum terhadap konsep sejarah Museum Pos	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian daerah kawasan sekitar museum terhadap konsep sejarah Museum Pos	Ordinal	A6
	Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kejelasan papan petunjuk ( <i>sign</i> ) dalam menandakan sebuah objek pada museum	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kejelasan papan petunjuk ( <i>sign</i> ) dalam menandakan sebuah objek pada museum	Ordinal	A7
	Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian papan petunjuk ( <i>sign</i> ) dalam	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian papan	Ordinal	A8

	menandakan sebuah objek pada museum	petunjuk ( <i>sign</i> ) dalam menandakan sebuah objek pada museum		
Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas <i>facility interior</i>	Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kemenarikan desain interior gedung yang didapatkan wisatawan	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kemenarikan desain interior gedung yang didapatkan wisatawan	Ordinal	B1
	Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian desain interior gedung terhadap konsep sejarah Museum Pos	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian desain interior gedung terhadap konsep sejarah Museum Pos	Ordinal	B2
	Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian sarana interpretasi (papan penjelasan) mengenai benda koleksi di museum	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian sarana interpretasi (papan penjelasan) mengenai benda koleksi di museum	Ordinal	B3
	Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian perlengkapan dan sarana yang disediakan	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian perlengkapan dan sarana yang disediakan	Ordinal	B4
	Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kenyamanan wisatawan terhadap perlengkapan sarana di museum	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kelayakan perlengkapan dan sarana di sediakan	Ordinal	B5
	Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kemampuan peralatan dan benda	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kemampuan peralatan		B6

**Fadila Tri Rachmita, 2019**

**PENGARUH PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP TOURIST SATISFACTION DI MUSEUM POS INDONESIA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



	koleksi dalam menunjang pengalaman dan pengetahuan sejarah kepada wisatawan	dan benda koleksi dalam menunjang pengalaman dan pengetahuan sejarah kepada wisatawan		
	Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian tata letak koleksi benda menurut jenis sejarahnya	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian tata letak koleksi benda menurut jenis sejarahnya	Ordinal	B7
	Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian tata letak ruang atau sarana di museum	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian tata letak ruang atau sarana di museum	Ordinal	B8
	Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian kondisi pencahayaan pada museum	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian kondisi pencahayaan pada museum	Ordinal	B9
	Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kemenarikan kondisi pencahayaan pada museum	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kemenarikan kondisi pencahayaan pada museum	Ordinal	B10
Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas <i>other tangibles</i>	Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kejelasan informasi mengenai sejarah museum dan koleksi benda dalam brosur	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kejelasan informasi mengenai sejarah museum dan koleksi benda dalam brosur	Ordinal	C1
	Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian isi dan informasi yang terkandung dalam brosur	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian isi dan informasi yang terkandung dalam brosur	Ordinal	C2
	Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian penampilan karyawan museum dengan konsep museum	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian penampilan karyawan museum dengan konsep museum	Ordinal	C3
	Perbandingan antara	Tingkat perbandingan	Ordinal	C4

kenyataan dan harapan atas kemenarikan penampilan karyawan museum	antara kenyataan dan harapan atas kemenarikan penampilan karyawan museum
--	--

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua sumber, sumber data primer (data yang diperoleh secara langsung) dan sumber data sekunder (data yang diperoleh secara tidak langsung) yang berhubungan dengan objek penelitian.

1. Sumber data primer

Dalam penelitian ini, sumber data primer diperoleh dari wisatawan yang mengunjungi Museum Pos Indonseia khususnya wisatawan yang mewakili dari keseluruhan populasi data penelitian yang merupakan target dan sasaran dalam menyebarkan kuesioner.

2. Sumber data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber penelitian maupun dari dokumen-dokumen seperti data-data kunjungan yang terdapat di dinas pariwisata maupun di pengelola daya tarik wisata (Sugiyono, 2017:137). Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, yang mana dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut.

TABEL 3.2  
JENIS DAN SUMBER DATA

Jenis Data	Sumber
Data Sekunder	
Data Kunjungan wisatawan di Kota Bandung	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, 2017
Jumlah Kunjungan wisatawan ke Museum Pos Indonesia	Pengelola Museum Pos Indonesia, 2018
Profil Museum Pos Indonesia	Pengelola Museum Pos Indonesia, 2018
Data Primer	
Tanggapan Respon Wisatawan mengenai	Wisatawan yang menjadi responden dalam

<i>Physical Evidence</i> selama berkunjung	penelitian
Tanggapan Respon Wisatawan mengenai <i>Tourist satisfaction</i> selama berkunjung	Wisatawan yang menjadi responden dalam penelitian

### 3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik *Sampling*

#### 3.2.4.1 Populasi

Peneliti harus menentukan secara jelas mengenai populasi yang menjadi sasaran penelitiannya yang disebut dengan populasi sasaran, yaitu populasi yang akan menjadi kesimpulan penelitian. Maka populasi pada penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke Museum Pos Indonesiayang digambarkan dalam tahun 2017 dengan populasi 46.957 orang wisatawan. Populasi mengacu pada sekelompok orang, peristiwa atau hal-hal menarik yang ingin diteliti (Sekaran, 2014:240).

#### 3.2.4.2 Sampel

Sampel digunakan untuk mempermudah penelitian, karena dalam penelitian tidak mungkin keseluruhan populasi dapat diteliti yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti keterbatasan waktu, keterbatasan biaya dan keterbatasan tenaga yang tersedia. Untuk menentukan sampel dari populasi yang telah ditetapkan perlu dilakukan pengukuran yang dapat menghasilkan jumlah. Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus sampel Slovin (Umar, 2010:65) yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang ditolelir (0,05)

Adapun perhitungan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

N = 46957

$e = 0,05$

Maka :

$$n = \frac{46957}{1+(46957)(0,05)^2} = 396,631 = 397$$

Jadi, ukuran sampel minimal dalam penelitian ini sebanyak 397 responden, dan disebar kepada pengunjung yang mengunjungi Museum Pos Indonesia

#### **3.2.4.3 Teknik Sampling**

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan yaitu *systematic random sampling*, yaitu pengambilan sampel didasarkan atas urutan dari populasi yang telah diberi nomor urut atau anggota sampel diambil dari populasi pada jarak interval waktu, ruang dengan urutan seragam (Sugiyono, 2017:82).

Langkah-langkah teknik penarikan sampel dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Tentukan populasi sasaran. Populasi sasaran dalam penelitian ini yaitu wisatawan nusantara yang datang berkunjung ke Museum Pos Indonesia.
2. Tentukan sebuah tempat tertentu sebagai *checkpoint*, dalam penelitian ini yang menjadi tempat *checkpoint* adalah lokasi di dalam Museum Pos Indonesia.
3. Lakukan orientasi lapangan, terutama pada *checkpoint*, dengan memperhatikan secara cermat berapa jumlah wisatawan yang datang berkunjung.
4. Menentukan ukuran sampel yang akan diambil.
5. Uji coba kuesioner kepada responden.

Jumlah sampel pada penelitian ini sebesar 397 wisatawan nusantara, maka setiap wisatawan nusantara yang berada di Museum Pos Indonesia dipilih wisatawan nusantara yang sesuai dengan karakteristik yang dapat dijadikan responden penelitian.

#### **3.2.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang diperoleh penulis sebagai berikut :

1. Wawancara

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan sebagai teknik komunikasi langsung dengan mengajukan pertanyaan tertulis secara lisan baik kepada wisatawan maupun kepada pihak pengurus Museum Pos Indonesia.

## 2. Observasi

Observasi dilakukan dengan meninjau serta melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti, khususnya mengenai *physical evidence* pengunjung dan pengaruhnya terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke Museum Pos Indonesia

## 3. Kuesioner

Yaitu teknik pengumpulan data melalui penyebaran seperangkat daftar pertanyaan tertulis kepada responden yang menjadi sampel penelitian. Angket berisi pertanyaan dan pernyataan mengenai karakteristik wisatawan, pengalaman wisatawan, factor berkunjung dan keputusan berkunjung. Dalam penelitian ini kuesioner atau angket berlaku sebagai data primer. Angket yang digunakan dan disebar pada wisatawan merupakan angket tertutup yaitu angket dengan item-item pertanyaan, angket yang disusun dengan memberikan alternatif jawaban yang disediakan oleh peneliti, dengan menggunakan angket tertutup sebagai teknik pengumpulan data dari seluruh angket sehingga menghemat waktu.

## 4. Studi Literatur

Studi literatur merupakan usaha pengumpulan informasi yang berhubungan dengan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah variabel yang diteliti dari faktor-faktor pendorong dan keputusan berkunjung.

a. Beberapa buku yang tersedia di program studi, perpustakaan UPI, dan toko buku.

b. Skripsi angkatan terdahulu, dan jurnal-jurnal.

c. Media elektronik seperti internet.

### 3.2.6 Pengujian Validitas dan Reabilitas

#### 3.2.6.1 Pengujian Validitas

Tipe validitas yang dilakukan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk yaitu menentukan validitas dengan cara mengkorelasikan setiap skor yang diperoleh dari masing-masing item berupa pertanyaan dengan skor totalnya. Skor total ini merupakan nilai yang diperoleh dari penjumlahan semua skor item. Berdasarkan ukuran statistik bila ternyata skor semua item yang disusun menurut dimensi konsep berkorelasi dengan skor totalnya maka dapat dikatakan bahwa alat ukur tersebut mempunyai validitas. Validitas konstruk ini bertujuan untuk mengetahui seberapa baik hasil yang diperoleh dari penggunaan ukuran yang sesuai dengan teori-teori yang sudah dirancang (Sekaran & Bougie, 2013:227).

Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung kevalidan dari suatu instrumen adalah rumus korelasi *product moment*. Kegunaan

Uji Pearson Product Moment atau analisis korelasi adalah mencari hubungan variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) dan data berbentuk interval dan ratio. Rumus yang dikemukakan adalah :

$$r = \frac{n \cdot (\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum x^2) - (\sum x)^2\}\{n(\sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Korelasi skor item dan skor total item

$n$  = Jumlah responden

$x$  = Skor per item dalam variabel

$y$  = Skor total item dalam variabel

$\sum x$  = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum y$  = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum x^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor ditribusi X

Keputusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut :

1. Nilai  $r$  dibandingkan dengan  $r$  tabel dengan  $dk = n-2$  dan taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$
2. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$
3. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{hitung} < r_{tabel}$
4. Berdasarkan jumlah angket yang diuji sebanyak 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan ( $dk$ )  $n-2$  ( $30-2=28$ ), maka didapat nilai  $r$  tabel sebesar 0,361.

Dalam penelitian ini, yang akan diuji validitas adalah variabel *physical evidence* yang terdiri dari *facility exterior*, *facility interior* dan *other tangibles* sebagai variabel X dan *tourist satisfaction* sebagai variabel Y. Adapun perhitungan validitas item instrumen penelitian ini dilakukan dengan pengolahan data menggunakan *SPSS Statistic 20 for windows*. Berikut ini adalah hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan penulis:

**TABEL 3.3**  
**HASIL UJI VALIDITAS ITEM PERTANYAAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP *TOURIST SATISFACTION***

No	Pernyataan	r <sub>hitung</sub>		r <sub>tabel</sub>	Ket
		Expected	Perceived		
Facility Exterior					
1	Tingkat kemenarikan desain eksterior gedung yang didapatkan wisatawan	0,600	0,789	0,361	Valid
2	Tingkat kesesuaian desain eksterior gedung terhadap konsep sejarah Museum Pos	0,809	0,911	0,361	Valid
3	Tingkat kesesuaian luas kondisi area parkir	0,614	0,654	0,361	Valid
4	Tingkat kerapihan kondisi area parkir	0,805	0,874	0,361	Valid
5	Tingkat kemenarikan daerah kawasan sekitar museum	0,616	0,597	0,361	Valid
6	Tingkat kesesuaian daerah kawasan sekitar museum terhadap konsep sejarah Museum Pos	0,741	0,794	0,361	Valid
7	Tingkat kejelasan papan petunjuk ( <i>sign</i> ) dalam menandakan sebuah objek pada museum	0,652	0,502	0,361	Valid
8	Tingkat kesesuaian papan petunjuk ( <i>sign</i> ) dalam menandakan sebuah objek pada museum	0,626	0,826	0,361	Valid
Facility Interior					
1	Tingkat kemenarikan desain interior gedung yang didapatkan wisatawan	0.651	0,734	0,361	Valid
2	Tingkat kesesuaian desain interior gedung terhadap konsep sejarah Museum Pos	0,791	0,793	0,361	Valid
3	Tingkat kesesuaian sarana interpretasi (papan penjelasan) mengenai benda koleksi di museum	0,640	0,758	0,361	Valid
4	Tingkat kesesuaian perlengkapan dan sarana yang disediakan	0,772	0,760	0,361	Valid
5	Tingkat kelayakan perlengkapan dan sarana di sediakan	0,740	0,522	0,361	Valid
6	Tingkat kemampuan peralatan dan	0,701	0,808	0,361	Valid

	benda koleksi dalam menunjang pengalaman dan pengetahuan sejarah kepada wisatawan				
7	Tingkat kesesuaian tata letak koleksi benda menurut jenis sejarahnya	0,792	0,738	0,361	Valid
8	Tingkat kesesuaian tata letak ruang atau sarana di museum	0,873	0,821	0,361	Valid
9	Tingkat kesesuaian kondisi pencahayaan pada museum	0,609	0,787	0,361	Valid
10	Tingkat kemenarikan kondisi pencahayaan pada museum	0,740	0,788	0,361	Valid
<i>Other tangible</i>					
1	Tingkat kejelasan informasi mengenai sejarah museum dan koleksi benda dalam brosur	0,726	0,835	0,361	Valid
2	Tingkat kesesuaian isi dan informasi yang terkandung dalam brosur	0,917	0,899	0,361	Valid
3	Tingkat kesesuaian penampilan karyawan museum dengan konsep museum	0,797	0,731	0,361	Valid
4	Tingkat kemenarikan penampilan karyawan museum	0,917	0,855	0,361	Valid

Berdasarkan tabel 3.3 diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan dalam instrument penelitian (44 item yang terdiri dari 22 item *expected*, dan 22 item *perceived*) adalah valid. Hal ini dapat dilihat dari skor  $r_{hitung}$  tiap item pertanyaannya yang selalu lebih besar jika dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  (0,361) pada derajat kebebasan ( $df = n-2$ ).

### 3.2.6.2 Pengujian Reabilitas

Selain harus valid, instrumen dalam penelitian juga harus dapat dipercaya (reliabel). Pengujian reliabilitas menunjukkan sejauh mana pengukuran itu tanpa prasangka (bebas dari kesalahan) dan karenanya memastikan pengukuran yang konsisten sepanjang waktu dan di berbagai item dalam instrumen, dengan kata lain reliabilitas membantu untuk menilai ukuran yang baik dan mencirikan tingkat konsistensi (Sekaran & Bougie, 2013:228).

Rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Cronbach Alpha* karena alternatif jawaban pada instrumen penelitian lebih dari dua. Rumusnya adalah sebagai berikut:



$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ \frac{1 - \sum Si^2}{St^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyak butiran pertanyaan

$St^2$  = Deviasi standar total

$\sum Si^2$  = Jumlah variansi butir tiap pertanyaan

Jumlah varian tiap-tiap skor dapat dicari dengan rumus deviasi standar berikut:

$$Si^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

Keterangan :

$Si^2$  = Varian

$\sum x$  = Jumlah skor

$n$  = Jumlah responden

Ketentuan uji realibilitas ditentukan sebagai berikut:

1. Jika *cronbach alpha* >0,70 maka item pertanyaan dinyatakan reliabel.
2. Jika *cronbach alpha* <0,70 maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliabel

Pengujian reliabel instrumen dilakukan dengan tingkat signifikasi 5% dengan menggunakan alat bantu *SPSS Statistic (Statistical Product for Service Solutions) 20 for windows*, sebagai berikut:

**TABEL 3.4**  
**HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN**

No.	Variabel	C $\alpha$ hitung	C $\alpha$ minimal	Keterangan
	<i>Physical evidence</i>	0,937	0.70	Reliabel
	<i>(Perceived)</i>			
2	<i>Tourist Satisfaction</i>	0,954	0.70	Reliabel
	<i>(Expected)</i>			

Tabel 3.4 menunjukkan bahwa variabel yang memiliki nilai lebih besar adalah *physical evidence* dengan C $\alpha$  hitung sebesar 0,937 dan variabel *tourist satisfaction intention* dengan C $\alpha$  hitung sebesar 0,954 dengan keterangan kedua variabel tersebut dinyatakan realibel

karena kedua angka tersebut bernilai lebih besar dari nilai  $C_{\alpha}$  minimal yaitu 0,70.

### 3.3 Rancangan Analisis Data

Data yang diperoleh dan dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis. Tujuan pengolahan data adalah untuk memberikan keterangan yang berguna, serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Maka dari itu, teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis serta menjawab masalah yang diajukan. Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner.

#### 3.3.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian:

1. Distribusi frekuensi merupakan distribusi matematika dengan tujuan memperoleh hitungan jumlah tanggapan terkait dengan nilai yang berbeda dari satu variabel dan dua variabel mengungkapkan jumlah dalam persentase (Malhotra, 2009:480).
2. Analisis *cross tabulation* merupakan teknik yang menggambarkan dua atau lebih variabel secara bersamaan dan hasil pada tabel yang mencerminkan bahwa distribusi gabungan dari dua atau lebih yang memiliki sejumlah kategori atau nilai-nilai yang berbeda (Malhotra, 2009:493).
3. Perhitungan skor ideal digunakan untuk mengukur tinggi rendahnya pengaruh variabel  $x$  yang terdapat di objek penelitian. Rumus untuk menghitung skor ideal adalah sebagai berikut:
  - a) Nilai indeks maksimum = skor tertinggi x jumlah item x jumlah responden
  - b) Nilai indeks minimum = skor terendah x jumlah item x jumlah responden
  - c) Jenjang variabel indeks maksimum = nilai indeks maksimum - nilai indeks minimum
  - d) Jarak interval = jenjang : banyaknya kelas interval
  - e) Presentasi skor =  $[(\text{total skor}) : \text{nilai maksimum}] \times 100$
4. Analisis data deskriptif mengenai *physical evidence* di Museum Pos Indonesia melalui dimensi *facility exterior*, *facility interior* dan *other tangible*.

5. Analisis data deskriptif mengenai *tourist satisfaction* di Museum Pos Indonesia.

### 3.3.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif

Langkah selanjutnya dari analisis data yaitu menguji hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang cukup jelas dan dapat dipercaya antara variabel independen dengan variabel dependen. Adapun langkah-langkah yang akan dilakukan dalam analisis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Method of Successive Internal* (MSI)

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *ordinal scale* yaitu skala yang berbentuk peringkat yang menunjukan suatu urutan preferensi atau penilaian. *Ordinal scale* harus mentransformasikan menjadi skala interval dengan menggunakan *method of successive internal*. Berikut adalah langkah-langkahnya:

- a. Menghitung frekuensi (f) pada setiap pilihan jawaban berdasarkan hasil jawaban responden.
- b. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan, dilakukan perhitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
- c. Berdasarkan proporsi tersebut, kemudian dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
- d. Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pertanyaan dan setiap pilihan jawaban.
- e. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut ini:

*Scale Value*

$$= \frac{(\text{Density at lower limit}) - (\text{Density at upper limit})}{(\text{Area below upper limit}) - (\text{Area below lower limit})}$$

2. Menyusun data

Memeriksa kelengkapan identitas responden serta memeriksa kelengkapan yang diisi oleh responden agar dapat diketahui karakteristik responden.

3. Tabulasi data

Tabulasi data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah member skor pada item, menjumlahkan skor pada tiap item, menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian.

4. Menganalisis data

Menganalisis data merupakan proses penyederhanaan data dan penyajian data dengan menggunakan rumus statistik dan menginterpretasikannya agar mendapatkan suatu kesimpulan.

5. Pengujian

Proses pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan menggunakan analisis regresi berganda.

Berdasarkan tujuan penelitian, maka variabel yang dianalisis yaitu variabel bebas (X) terdiri dari *facility exterior*, *facility interior*, dan *other tangible* sedangkan variabel terikat (Y) adalah *tourist satisfaction*.

### 3.3.3 Analisis Regresi Berganda

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Berdasarkan tujuan penelitian, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen (X) yaitu *physical evidence*. Sedangkan variabel dependen (Y) yaitu *tourist satisfaction*. Persamaan regresi berganda dirumuskan sebagai berikut (Silalahi, 2012:431) :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan:

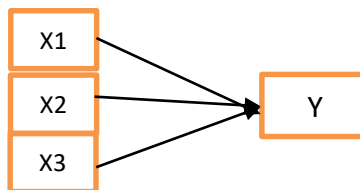
Y = *tourist satisfaction*

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Subyek pada variabel independen yang terdiri dari X1 (*facility exterior*), X2 (*facility interior*) dan X3 (*other tangibles*) adalah variabel penyebab.

Analisis regresi berganda akan dilakukan apabila jumlah variabel independen minimal dua atau lebih. Menerjemahkan ke dalam hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independen yang paling dominan terhadap variabel dependen. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut.



**GAMBAR 3.1**

## REGRESI BERGANDA

Keterangan :

X1= *facility exterior*

X2= *facility interior*

X3= *other tangibles*

Y= *Tourist Satisfaction*

Teknik analisis regresi linier berganda dilakukan dengan prosedur kerja sebagai berikut:

a. Uji Asumsi Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen mempunyai distribusi normal atau tidak. Apabila variabel tidak berdistribusi secara normal maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Untuk mendeteksi normalitas digunakan *normal probability plot*.

b. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi heteroskedastisitas apabila diagram pencar residualnya tidak membentuk pola tertentu.

c. Uji Asumsi Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel memiliki hubungan yang linear atau secara signifikan, biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas ialah jika nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka hubungan antara variabel X dan Y adalah linear dan jika nilai probabilitas  $> 0,05$ .

d. Uji Asumsi Autokorelasi

Uji Autokorelasi adalah dimana terdapat hubungan antar penelitian (observasi) baik dalam bentuk penelitian *time series* atau *cross section*. Model regresi yang baik ialah model yang tidak terjadi autokorelasi dimana syaratnya adalah angka *Durbin-Watson* yang diperoleh tidak boleh  $< 1$  dan  $> 3$ .

e. Uji Asumsi Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Pengujian multikolinearitas adalah pengujian yang mempunyai tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. (Ghozali, 2016;154)

. Selain teknik regresi linear berganda, dilakukan pula analisis korelasi dan uji koefisien determinasi berikut ini.

#### 1. Analisis Korelasi (R)

Analisis korelasi bertujuan untuk mencari hubungan antara kedua variabel yang diteliti. Silalahi (2012:592) menyatakan, jika koefisien korelasi sama dengan atau mendekati +1, ini mengindikasikan satu korelasi positif atau searah (*direct*) sempurna (*perfect positive correlation*) yang didalamnya perubahan skor tinggi dalam satu variabel disertai oleh perubahan *ekuivalen* dalam arah yang sama (*same direction*) dalam variabel lain tanpa kecuali. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1. Nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya jika semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Untuk mengetahui kuat rendahnya hubungan pengaruh dapat diklasifikasikan dalam Gambar 3.2 berikut.

**TABEL 3.5**  
**KOEFISIEN KORELASI**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 - 1000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2017: 184)

#### 2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi menyatakan besarnya kecilnya nilai variabel X terhadap Y. Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi ( $r^2$ ). Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Keterangan: KP = Nilai Koefisien determinasi

#### 3.3.4 Pengujian Hipotesis

Langkah terakhir dari analisis data yaitu menguji hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang cukup

jelas dan dapat dipercaya antara variabel independen dengan variabel dependen. Rancangan hipotesis dalam penelitian ini dilakukan secara simultan dan parsial sebagai berikut:

### 1. Secara Simultan

- a.  $H_0$  : tidak terdapat pengaruh signifikan antara *physical evidence* terhadap *tourist satisfaction*
- b.  $H_1$  : terdapat pengaruh signifikan antara *physical evidence* terhadap *tourist satisfaction*

Koefisien regresi berpengaruh signifikan apabila  $\alpha \leq 0,05$ .

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah :

- a. Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak, artinya X berpengaruh terhadap Y
- b. Jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima, artinya X tidak berpengaruh terhadap Y

### 2. Secara Parsial

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

- a.  $H_0$  : maka artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara *facility exterior* terhadap *tourist satisfaction*  
 $H_1$  : maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara *facility exterior* terhadap *tourist satisfaction*.
- b.  $H_0$  : maka artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *facility interior* terhadap *tourist satisfaction*.  
 $H_1$  : maka artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *facility interior* terhadap *tourist satisfaction*.
- c.  $H_0$  : maka artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *other tangibles* terhadap *tourist satisfaction*.  
 $H_1$  : maka artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *other tangibles* terhadap *tourist satisfaction*.

Koefisien regresi berpengaruh signifikan apabila  $\alpha \leq 0,05$

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah :

- a. Tolak  $H_0$  jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$
- b. Terima  $H_0$  jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$